

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu perusahaan memiliki tantangan untuk menyiapkan diri, salah satunya mengupayakan sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya merupakan upaya peningkatan peran sumber daya. Upaya pencapaian dan peningkatan dalam peningkatan perusahaan tersebut sangat tergantung dalam melakukan pengelolaan aktivitas perusahaan, pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien.

Sumber daya manusia yang baik sangat dibutuhkan perusahaan dalam peningkatan kualitas kinerja dan tujuan suatu perusahaan. Kinerja yang baik dari sumber daya manusia dapat menjadikan keunggulan dan keistimewaan dari suatu organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2007).

Bangun (2012) menyebutkan bahwa kinerja pegawai merupakan tingkat pencapaian hasil kerja seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan atau standar kerja yang merupakan tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan dan diperbandingkan atas tujuan atau target yang ingin dicapai. Kinerja pegawai menunjukkan prestasi kerja pegawai pada pekerjaan yang dilakukan, baik secara kualitas, kuantitas dan penggunaan waktu. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

Peningkatan kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari perusahaan maupun para pekerja. Pemberi kerja menginginkan kinerja karyawannya baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Di sisi lain, para pekerja berkepentingan untuk pengembangan diri dari promosi pekerjaan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan atau pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mathies (2001) yaitu kemampuan, motivasi, dukungan atau dorongan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang dilakukan dan hubungan dengan organisasi atau perusahaan.

Menjalankan perusahaan perhotelan dituntut untuk terus melakukan pembenahan di berbagai aspek terutama dibidang SDM. Salah satu perusahaan yang berbentuk hotel adalah Hotel Batu Paradise yang beralamat di Jalan Diponegoro 06 Kota Batu. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 dengan lokasi strategis yaitu di jalan utama menuju kota Batu dimana menjadi lokasi yang tepat untuk singgah dan bermalam. Hotel Batu Paradise memiliki kamar dengan jumlah 60 kamar dan karyawan dengan jumlah 45 orang. Hotel Batu Paradise membagi kelas kamarnya dalam 6 kelas yaitu *Junior, Superiur, Deluxe Executive, Super executive* dan *Royal*. Karyawan pada hotel ini juga terbagi dalam beberapa departemen yaitu *house keeping department, food and beverage*, dan *front office department*.

Berdasarkan kegiatan pra survei yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode wawancara kepada HRD Hotel Paradise Batu diperoleh informasi bahwa terdapat indikasi penurunan kinerja karyawan Batu paradise

pada tiga bulan terakhir di awal tahun 2017 yaitu pada bulan januari, februari dan maret. Kinerja karyawan dilihat mengalami penurunan yang terus meningkat dari bulan januari, februari dan maret yang dibuktikan dengan tingkat komplain konsumen kepada Hotel yang tinggi pada bulan januari dan meningkat hingga ke bulan februari. Indikasi penurunan kinerja karyawan juga dibuktikan dengan ketidaktepatan waktu penyelesaian pekerjaan oleh karyawan. Masih terdapat beberapa karyawan yang merasa kesulitan untuk mengatasi seluruh keinginan dari tamu-tamu serta untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

Penurunan kinerja karyawan bagian *House Keeping* yang dibuktikan dengan adanya keterlambata waktu karyawan dalam mempersiapkan kamar untuk tamu. Terjadi keterlambatan waktu karyawan dalam mempersiapkan kamar dimana standart yang diberikan oleh perusahaa yakni selama 20 menit setiap kamar namun kenyatannya karyawan menyelesaikan pekerjaan selama 25-30 menit setiap kamarnya. Fenomena ini menunjukan menurunnya kualitas kerja karena terdapat ketidaktepatan dalam memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, juga menunjukkan menurunnya kuantitas kerja yang rendah karena terdapat penurunan dalam menyiapkan kamar dari waktu standar yang telah ditetapkan sehingga pekerjaan tidak terselesaikan dengan baik sesuai dengan standar. Selain itu pada bagian *food and beverage* juga terjadi permasalahan pada penyajian makanan, dimana dalam penyajian makanan pelanggan hotel, hal ini terjadi dikarenakan adanya *niss communication* dan efisiensi waktu pada bagian *food and beverage*. Selain tu pada bagian

Froont Office terlihat dari tingkat complain dari pelanggan, dimana complain yang sering di terima adalah masalah kebersihan kamar dan sering terjadi keterlambatan pesanan pada bagian *food and beverage* .

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dan salah satunya adalah motivasi. Yang dimaksud dengan motivasi disini adalah hal yang menyebabkan menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal (Prabu, 2005). Perilaku yang timbul pada diri seseorang atau bawahan dalam kerangka motivasi sebagai konsep manajemen, didorong oleh adanya kebutuhan seseorang. Dengan demikian kebutuhan merupakan daya dorong (motivasi) terhadap seseorang yang bekerja, untuk mencapai tujuan, ada beberapa yang dapat membangkitkan motivasi kerja diantaranya adalah upah yang layak, suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan, kesempatan untuk berkembang, kebutuhan akan pengakuan, dan kebutuhan berprestasi.

Menurut pendapat dari HRD Hotel Batu paradise yang dimintai keterangan pada saat wawancara dilakukan pada tanggal 3 April 2017 mengatakan bahwa penurunan kinerja yang terjadi kepada karyawan Batu kurangnya perhatian dari atasan kepada karyawan, motivasi kerja karyawan yang rendah dikarenakan lingkungan kerja yang tidak kondusif, dimana sering terjadi persaingan yang tidak sehat antar karyawan, saling menjatuhkan serta beban kerja yang sangat tinggi di tiga bulan terakhir pada tahun 2016, serta kurangnya pengetahuan karyawan terhadap pekerjaan yang mereka terima dikarenakan kurangnya pelatihan yang diberikan untuk menambah kompetensi karyawan .

Meningkatnya kinerja selain dipengaruhi oleh motivasi juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan dari karyawan, karena kepuasan dengan supervisi juga mempunyai korelasi signifikan dengan motivasi dimana seorang manajer memberi perlakuan dan memberikan motivasi pekerja melalui berbagi usaha meningkatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan respons *affective* atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang (Kreitner dan Kinicki, 2001). Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat melalui rasa adil dan layak balas jasa yang diterima pekerja (kompensasi), penempatan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian pekerjaan, suasana dan lingkungan pekerjaan, sifat pemimpin dan sifat pekerjaan yang monoton.

Berdasarkan fenomena diatas yang menunjukkan kinerja karyawan menurun dikarenakan kurangnya motivasi dan tingkat kepuasan karyawan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai variabel Moderasi Di Hotel Paradise Batu”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi kerja di Batu Paradise Hotel ?
2. Bagaimana kepuasan kerja di Batu Paradise Hotel ?
3. Bagaimana kinerja karyawan di Batu paradise Hotel ?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Batu Paradise Hotel ?

5. Apakah kepuasan kerja memoderasi pengaruh antara motivasi terhadap kinerja karyawan di Batu Paraadise Hotel ?

C. Batasan Masalah

Batasan masaah digunakan untuk membatasi dalam sebuah penelitian. Agar penelitian menjadi fokus maka dibutuhkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian dibatasi pada karyawan bagian *Housekeeping, food and Beverage* dan *Front Office* di Hotel Batu paradise yang bermasa kerja lebih dari 1 tahun.
2. Teori Motivasi menggunakan teori ERG yang di kemukaan oleh. Alderfer. variabel kinerja didasarkan pada teori dari Robbins (2006). Serta pada variabel *moderating* didasarkan pada teori dari Lunthans (2006) .

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penulisan ini adalah :

1. Mendeskripsikan motivasi kerja di Batu Paradis Hotel.
2. Mendeskripsiakan kepuasan kerja di Batu Paradise Hotel.
3. Mendeskripsikan kinerja karyawan di Batu Paradise Hotel.
4. Untuk menganalisis pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Batu Paradise Hotel.
5. Untuk mengnalisis kepuasan kerja dalam memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Batu Paradise Hotel.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi informasi dan masukan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan dan berhubungan dengan motivasi dan kepuasan kerja.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan landasan empiris dalam melakukan penelitian berikutnya dengan topik yang sama yakni motivasi, kepuasan dan kinerja.

